

doi: 10.15936/j.cnki.1008-3758.2016.05.009

基于扎根理论的突发性网络 舆情演化影响因素研究

于兆吉¹, 张嘉桐²

(1. 东北大学 工商管理学院, 辽宁 沈阳 110819;
2. 沈阳工业大学 管理学院, 辽宁 沈阳 110870)

摘 要: 随着网络自媒体时代的到来,突发性网络舆情在人们的生活中影响越来越大。以天津塘沽大爆炸微博讨论为例,将突发性网络舆情的参与者分为政府、网络媒体人、舆情当事人和普通网民四类,通过运用扎根理论分析得出影响突发性网络舆情演化的三个因素分别是官方信息发布、参与者的动因和行为决策,并结合突发性网络舆情演化过程,分析参与者在网络舆情传播扩散的过程中发挥的促进或抑制作用,有针对性地提出包括健全网络舆情的政府引导机制在内的一系列措施来合理引导并控制突发性网络舆情的发展。

关 键 词: 突发性网络舆情; 网络舆情演化; 扎根理论

中图分类号: D 035.29 **文献标志码:** A **文章编号:** 1008-3758(2016)05-0498-06

Influencing Factors of Emergent Internet Public Opinion Evolution Based on the Grounded Theory

YU Zhao-ji¹, ZHANG Jia-tong²

(1. School of Business Administration, Northeastern University, Shenyang 110819, China;
2. School of Management, Shenyang University of Technology, Shenyang 110870, China)

Abstract: With the advent of “we-media” era, emergent Internet public opinions play a more and more important role in people’s life. Taking the micro-blog discussions on the massive explosion in Tanggu port, Tianjin as one example, the participants of emergent Internet public opinions are divided into the government, the network media, the people involved and the general public. By using the grounded theory, it was found that the three influencing factors of emergent internet public opinion evolution are the release of official information, the participants’ motivation and their behavior decision. Then, in combination with the evolution process of emergent internet public opinions, the promoting or inhibiting effect the participants may exert in the dissemination process of emergent internet public opinions was analyzed to put forward a series of measures (including improving the government’s guidance mechanism) in order to reasonably guide and control the development of emergent internet public opinions.

Key words: emergent internet public opinion; evolution of internet public opinion; grounded theory

随着互联网和计算机技术的发展,网络媒体自出现以来,因为具有自由性、实时性和互动性等特点,便迅速发展成为继报纸、广播、电视等传统媒体之后最有影响力的媒体^[1]。网民以互联网为平台,通过论坛发帖、新闻事件评论、发布文章等方式也使得舆情以网络媒体作为媒介产生了一种新的形式——网络舆情。互联网在人们的生活中扮演着越来越重要的角色,因此,对网络舆情的分析研究也就更加不可小觑。作为网络舆情中的一种,突发性网络舆情因本身具有不可预见性和缺乏稳定性的特点,极易引起网络舆情案件,所以把握突发性网络舆情演化过程的影响因素,一方面可对网民言论起到正确的引导作用,维持网络秩序的和谐发展,另一方面可建立相对完善的网络舆情监控机制,进而维护社会秩序的稳定。

一、理论基础和研究设计

1. 扎根理论概念及研究流程

扎根理论研究法最初是由美国学者格拉斯和斯特劳斯,通过对一所医院医护人员对待即将过世的病人的研究而产生的一种运用系统化的程序,针对某个案例或具体现象来发展并归纳式地总结出科学理论的一种定性研究方法^[2],适用于将现实中存在但不易被发现的行为模式进行概念化,它看重资料的研究^[3],植根于搜集的资料和资料分析的持续互动,从已有的资料入手进行归纳,保证有经验事实作为依据,当然,归纳的理论有可能是“伪证”,所以扎根理论研究法要求收集到的资料真实、全面,并且研究者要对资料保持高度的敏感性。

扎根理论对收集到的资料进行分析的过程叫做译码,是指对文字资料加以分析、指认现象,概念化现象^[4],再以适当方式将概念重新抽象、提升

和综合为范畴及核心范畴的操作化过程,包括开放式译码、主轴译码和选择性译码在内的三级译码是扎根理论的核心,通过对收集到的资料进行三级译码可得出理论雏形。

2. 扎根理论研究设计

扎根理论研究方法的关键之处在于研究对象的选择,而研究对象选取的重点在于信息的代表性和丰富性,而不仅仅是数量的多少^[5]。本文针对突发性网络舆情演化过程进行研究,在资料收集的过程中发现,突发性网络舆情从出现到发展直至消亡的过程都是在微博、贴吧、论坛等社交网站上经由热烈的关注而产生的,而在这些社交网站中,微博用户关注最多,影响力最大,故本研究选择以 2015 年微博十大事件中排名第一的“天津塘沽大爆炸”微博话题为例。

截至 2016 年 2 月 25 日,“天津塘沽大爆炸”微博话题在微博全站共有 1 037 亿次的阅读量,1.09 亿的讨论次数,6 500 万的讨论人数,在众多的数据中,最终选择了话题推荐的关注度比较高、引起网友较为热烈讨论的 40 页约 2 073 条微博讨论用于本次研究。将搜集到的微博讨论信息进行处理和整合,以确保收集到的资料和本次的研究主题相契合,最终形成待分析的研究资料记录,为接下来的扎根理论研究应用做好准备。

二、“天津塘沽大爆炸”事件
案例分析

第一,开放式译码过程。本过程对收集到的资料进行开放式译码,确定概念和范畴,概念和范畴的命名出处有多种,有的来自以往文献,有的来自微博讨论的原文,有的是研究者自行总结的结果,对收集到的资料进行开放式译码分析过程,见表 1。

表 1 开放式译码过程(部分)

微 博 原 文	概念化	范畴化	范畴的性质	范畴性质的维度
“寻人:庞题,天保消防中队,19 岁,上等兵,联系电话:13502109756”请大家广泛转发,如有遇到,请尽快联系!	心急如焚	情绪心态	激烈程度	很激烈 一般 不激烈
别再让消防员去了,听了好心疼,让城管去吧!同意的点赞	围观心态		态度	积极 消极
天灾不可避免,但是人祸明明可以避免,这次事件,请给我们一个明确的交代!	怨恨不满			

最终形成了 11 个范畴和 38 个概念,见表 2。

表 2 开放式译码的结果:概念和范畴

范 畴	概 念
情绪心态	批判性意识、围观玩乐心态、怨恨不满、仇官情绪、心急如焚、集体意识
动机	追求真相、寻求关注、监督政府公正裁决、相关事件进程、发泄情绪、问责
行动	网络管制、祈福加油、赈灾救援
官方新闻发布	事件发展情况、表达政府立场、规避谣言
信息搜索行为	不理睬、持续关注
致敬消防员	转载寻人启事、捐款消防大队、致敬信息、入葬烈士陵园
商业宣传推广	发布折扣信息、企业名义捐款、慈善宣传
道德绑架	恶言讽刺、人肉搜索
现场实况	视觉冲击、措辞用语
经验教训	学会反思、警钟长鸣、防患于未然、珍惜眼前人、敬畏自然
知识普及	消防安全、自救技巧

第二,主轴译码过程。在扎根理论研究方法的主轴译码中,有一个重要的分析工具是典范模型,它通过将“因果条件—现象—脉络—中介条件—行动/互动策略—结果”^[6]六个方面串联起

来,进一步将开放式译码中所得范畴和概念关联在一起,挖掘彼此间的联系,更有利于把握整个事件,同时为选择性译码选取出主范畴做好准备,本研究的主轴译码典范模型见图 1。

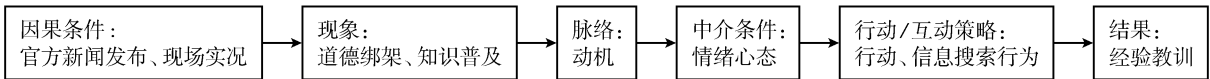


图 1 主轴译码的典范模型

第三,选择性译码过程。本过程主要任务是选择出核心范畴,通过对核心范畴及其他范畴关系进行分析和整理,用故事线的方式对整个事件进行描述。其中,核心范畴的选取原则是:①具有统领性,能起到“提纲挈领”的作用;②核心范畴与其他的范畴或者大多数范畴都有关联,并且关联是自然而然就能建立的,并非强制产生;③频繁地出现在资料中,或者出现具有一定的稳定性和规律性。

本实验中,经过选择性译码后,最终确定了三个核心范畴:官方信息发布、行为动因、行为决策。由此展开的故事线为:突发性网络舆情的关注者基于对事件有一定了解的基础上,出于不同的动机和情绪心态,导致了产生不同的行为决策,从而对网络舆情事件的发展产生不同的影响,影响突发性网络舆情发展的因素主要有官方信息发布、行为动因、行为决策等。

第四,质性研究的检验分析。本文中进行分析的资料和信息均来自文献资料和微博讨论原文,来源真实可靠,具有一定的信度。在进行三级译码后,收集原材料 1/3 数量的微博原文作为理论饱和度的检验资料。经过反复的对比和分析,发现范畴的发展已经非常丰富,理论的饱和度很好,所得结论具有较好的可信度和说服力。

三、突发性网络舆情演化影响因素分析

1. 官方信息发布对突发性网络舆情演化的影响

政府在突发性网络舆情中不仅扮演着一个报道事实真相、维护公众利益和社会秩序的角色,同时,政府还是一个“把关人”。政府虽然不会促进突发性网络舆情事件的发生,但是在舆情事件传播扩散、发展和衰减的过程中,政府机构发布的官方信息对舆情事件的演化起到了关键的作用^[7]。在官方信息发布初期,媒体、当事人和普通网民会就官方发布的信息内容进行讨论。在讨论的过程中,媒体、当事人和普通网民在网络上发表言论是会带有自己的观点和态度,具有一定的主观性,而官方信息则是中立的,对事件进行客观评价,这就很容易产生分歧,可能会加剧舆情的讨论热度,从而推动突发性网络舆情的发展,甚至导致另一件网络舆情事件的发生。

2. 行为动因对突发性网络舆情演化的影响

从政府的角度来说,当突发性网络舆情开始传播,并大规模进行扩散的时候,为了抑制事件向着恶化不可控的方向发展或者避免带有强烈暴力

倾向感情色彩的言论过于凸显,政府会利用意见领袖的号召力,采取发布显性或隐性评论等方式来推进舆情事件发生变换,合理地规避一些谣言或者激烈性言论,向舆情的关注者传递正向和真实的新闻报道。

从网络媒体的角度来说,网络媒体包括两类,一是传统媒体的网络组织或依附于网络而产生的网络媒体组织,例如人民日报、新浪新闻等;二是以网络为媒介的自由撰稿人,此类人因能准确地发表自己独到的看法,引起大家的共鸣而受到网友广泛的关注,影响力和公信力极强,是名副其实的“意见领袖”。在突发性网络舆情扩散过程中,媒体为获取更大注意力资源或凸显媒体在公众中影响力,达到吸引网民注意,从而增加受众的目的,网络媒体更加希望舆情事件得以传播扩散。同时,一部分网络媒体虽然不是舆情事件的制造者或者孕育者,但是为了防止被淘汰,也会紧跟事件发展,积极促进舆情事件的传播,增加存在感。此外,网络媒体会刻意收集资料,制造舆情事件发生,或者设置讨论话题以引导关注者的讨论内容,来显示网络媒体的重要性,吸引更多的关注。

从当事人的角度来说,当事人是突发性网络舆情的直接参与者,事件的发展和自身的利益直接相关。为了维护自身的利益,尤其是事件的当事人同时是受害人的时候,当事人希望通过网络媒体发表相关的信息,表达自己的诉求,发泄不满的情绪,获得网民的关注,从而寻求公正的裁决。

从普通网民的角度来说,网民会发表追求真相的言论也会进行价值裁判,而有些网民会将突发性网络舆情事件作为表达、维护或增进自我权益的机会而积极发言,有时舆情事件尽管与网民无关,但是涉及到了特定群体,网民会因为同理心和责任感,发泄不满情绪而积极发布自己的观点。另外,有些普通网民为了标新立异,引起轰动,也会故意将事件的情况和个人带有感情色彩的言论发布出来以试图引导关注者讨论的方向。

3. 行为决策对突发性网络舆情演化的影响

随着突发性网络舆情的发展,舆情事件的关注者会在发展的各个阶段分别采取不同的行为决策。

对政府来说,当网络舆情处于孕育状态时,政府会采取一系列策略诸如聚焦其他议题、抢先发布信息等方式,以避免网络舆情朝着不可控的方向发展;在突发事件网络舆情扩散阶段,政府以发

布官方信息等方式规避谣言,希望将网络舆情讨论的范围尽量缩小,但却往往会助长舆情的传播,所以,此时政府扮演的是一个扩散的角色;在突发性网络舆情事件的演化发展过程当中,舆情事件的衰减是政府最希望看到的^[8],政府会通过启用司法机制、关注其他议题等系列有效的策略转移公众的视线以推动网络舆情迅速衰减。

从网络媒体角度看,网络媒体是促进突发性网络舆情孕育的关键,其促进突发性网络舆情发生的行为策略包括发布有争议性的新闻并发表时评,对关注度高的新闻和新贴进行置顶、追踪和后续报道。但有时媒体也会采取放弃并删除相关报道、删除评论或关闭评论功能等方法来阻碍突发性网络舆情事件的发展。在舆情事件传播扩散的阶段,网络媒体会采取转载并发布新闻、设置话题讨论、置顶专题、链接快速通道的方式推动舆情事件向更大的范围内传播和扩散。为了显示网络媒体的引导作用,增加关注,在舆情事件发生时,网络媒体就会跟进事件,力争在第一时间发布后续报道,紧跟舆情发展的方向。当网络媒体不希望突发性网络舆情发生变换时,就会采用坚持原有立场并持续发布观点、屏蔽新立场、阻止网民协商等方式。当舆情事件处于衰减期时,网络媒体会选择放弃跟踪和发布后续报道、关闭评论、取消专题置顶的方式来加速舆情事件的衰减。

从当事人(分为施害者和受害者)角度看,施害者希望阻滞网络舆情孕育和扩散,并期望推动网络舆情的衰减;而受害者行为目标则相反。在突发性网络舆情事件发生初期,受害者可以采用自己发布或者找意见领袖和写手代发帖文、不断搜索相关信息、置顶帖文或者话题的方式吸引大众的关注以推动舆情事件的发展,而施害者可以向受害者或威胁、或妥协,也可以雇用意见领袖和专业写手发布观点来阻碍舆情事件的发展。在舆情演化的任何阶段,舆情的当事人,无论是施害者还是受害者都可以采用雇用意见领袖、开展网络公关的方式来达到自己的目的,维护自己的利益。

对普通网民来说,通过点击、回复、置顶帖文的方式促进舆情事件的孕育,通过转载热度高的帖文、设置链接、持续搜索事件发展的方式,将舆情事件传播出去,推动舆情事件的扩散。在舆情事件传播扩散阶段,普通网民会采取续写帖文、对舆情事件素材进行艺术加工、修正原有观点来推动舆情指向、关系变化,经过讨论,观点相同的关

注者会形成归属圈层或结成联盟关系。同样,普通网民也会采用坚持原有观点和立场,不再关注舆情事件的新发展来阻碍舆情事件发生变换。当突发性网络舆情事件进入衰减阶段时,普通网民会采取注意力转移、对舆情事件进行反思等方法推动舆情事件的衰减。然而,有时政府和网络媒体人对促进舆情事件衰减采取的方法会引起普通网民的反感,从而导致网民对舆情事件的衰减采取持续发布观点、使用带有强烈感情色彩的言辞等行为,表达自己抗议或者反衰减的立场。

四、突发性网络舆情演化 引导与控制建议

对政府机构而言,政府机构虽然不是突发性网络舆情的发起者,但是政府机构在突发性网络舆情的演化过程中扮演着重要的作用。当突发性网络舆情事件发生时,政府机构可以通过信息收集、信息分析、问题决策、计划制定、措施制定、控制协调、经验总结的系统过程为舆情事件的处理提供解决方案^[9]。所以就现状来说,健全网络舆情的政府引导机制,完善政府处置的“网下”相关制度建设,在引导和管理突发性网络舆情方面是亟待解决的问题。同时,政府机构要完善网络法律法规体系,转变网络立法观念,明确网络立法的基本原则,以此来提升互联网法律的执行效率。此外,还需健全政府应急体系,建立健全的网络舆情的研判和预警机制,借助于社会舆情的分析方法对网络舆情进行分析,并预测舆情事件的发展方向^[10],加强政府自身的道德建设,提升政府治理理念,加大网民的道德教育力度,树立网民的正确价值取向,加强网络行业自律和社会监督,力争从根本上控制突发性网络舆情的演化,实现网络环境的和谐有序发展。

对网络媒体而言,网络媒体是媒体以互联网为平台产生的一种新形式,故而网络媒体和媒体相同,作为传播信息的媒介,具有监测社会环境、协调社会关系、传承文化、提供娱乐、教育大众、传递信息、引导群众价值观的功能^[11]。从网络媒体的职责和功能可看出,其与政府机构相同,也具有一定的权威性和说服力。所以在突发性网络舆情的演化过程中,要坚持自己的职业道德,遵从事件事实,遵守行业规范,引导公众树立正确的价值导向,切忌为了盲目吸引公众的注意,扩大自己的影

响力而夸大事实进行报导,甚至报道中出现虚假的信息,误导大众,不仅损害了网络媒体本身的信誉度,更导致突发性网络舆情事件的恶化,激化了网络舆情中利益相关者间的矛盾,造成网络社会不安定的局面。

对舆情当事人而言,舆情当事人是突发性网络舆情的直接参与者,所以相对于其他三个主体,他们更了解事件发生的情况,言论更加令人信服。但同时,事件的当事人也是受事件影响最大,和事件有直接利益关系的人,所以为了保证自身利益的最大化,在对事件的陈述中,就可能出现些“添油加醋”的情况来吸引关注者的眼球,博取大家的同情,严重时会对关注者造成错误的导向,对网络舆情的讨论会形成巨大的舆论压力。所以,事件当事人在参与突发性网络舆情的讨论时,要始终保持自己的原则,守住自己的道德底线,对于事件的陈述要实事求是,不添加过多的主观因素在其中,尤其是尽量避免使用情绪化、激烈的言辞,也不要使用一些模棱两可的方式,企图对关注者进行诱导,来达到维护自身利益的目的。

对普通网民而言,普通网民既不是突发性网络舆情的直接参与者,也不是报导事件发展的第一责任人,但是作为网络社会中的一员,普通网民有着强烈的求知欲和社会责任感,因此对于网络舆情发展的关注并不少于其他三个主体。由于普通网民的数量众多,是推动突发性网络舆情发展的中坚力量,且在开始关注舆情发展的时候不会有太鲜明的立场,因此普通网民就成为其他三个主体争抢的对象,获得越多普通网民的支持,对自己的立场也就越有利。所以,在获取信息的过程中,普通网民要时刻保持理性,通过冷静的分析,判断信息的真实性和可信度,不可人云亦云,在无法确定信息真实性的情况下,不要肆意转发或评论,更加不要企图用一些标新立异的观点和煽动性强的词汇吸引大家的关注,达到使自己获得关注的目的。普通网民作为网络社会中的一员,有责任和义务来维持网络社会安定有序的发展。

参考文献:

- [1] 詹新惠. 传统媒体与新兴媒体在博弈中融合——互联网20年对新闻传播的影响分析[J]. 青年记者, 2014(10): 30-33.
- [2] 赵杨,时勘,王林. 基于扎根理论的微博集群行为类型研究[J]. 情报科学, 2015,33(4): 29-34.